



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی قزوین

دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه

جهت اخذ دکترای دندانپزشکی

عنوان:

ارزیابی میزان رضایت مندی والدین بیماران از بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه

علوم پزشکی قزوین

استاد راهنما:

فانم دکتر شیوا رضوی

نگارش :

عثمان (همانی

شماره پایان نامه: ۴۷۷

سال تحصیلی: ۱۳۸۹-۹۰

چکیده فارسی :

زمینه و هدف : کیفیت درمان را مجموعه ای از رضایت بیمار و موفقیت درمان تعیین می کند. بنابراین سنجش رضایت بیماران در بالابردن کیفیت خدمات ارائه شده امری ضروری به شمار می آید. مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران از بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین را مورد انجام قرار گرفته است.

مواد و روش ها : در این مطالعه بیماران مراجعه کننده به بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی در مدت سه ماه توسط پرسشنامه ای مورد مطالعه قرار گرفتند. پرکردن پرسشنامه در پایان روز کاری صورت گرفت. در این پرسشنامه از سیستم چهار گزینه ای اصلاً راضی نیستم، راضی نیستم، راضی هستم، کاملاً راضی هستم استفاده شد که به ترتیب از صفر تا ۳ امتیاز بندی گردید و سپس مجموع امتیازات هر فرد ملاک رضایتمندی وی در نظر گرفته شد. جهت تجزیه و تحلیل آماری از برنامه های Anova، t-test و رگرسیون استفاده شد.

یافته ها : بیشترین میزان رضایت کامل از برخورد منشی و بیشترین میزان نارضایتی در مورد گرفتن رادیوگرافی بدست آمد. بین سن همراه، سن کودک، دفعات مراجعه، تحصیلات پدر و مادر، شغل پدر و مادر و محل زندگی با میزان رضایت ارتباط معنی داری بدست نیامد و تنها میان نسبت همراه کودک و میزان رضایت ارتباط معنی داری یافت شد. ($P \leq 0.05$)

نتیجه گیری : اکثر بیماران از شرکت کودک خود در فرآیند درمان در بخش کودکان دانشکده دندانپزشکی ابراز رضایت کرده اند، هر چند که کاستی هایی نیز در این باب مشاهده گردید که بهتر است در جهت اصلاح آنها اقدام گردد.

لغات کلیدی : رضایتمندی، بخش کودکان، دانشکده دندانپزشکی

Abstract:

Background and purpose: Association between patient's satisfaction and treatment success determines the quality of health care. Measuring the level of satisfaction is an important factor for improving the quality of services provided by a system. The aim of this study was to evaluate the patient satisfaction from the pediatric dentistry department of Qazvin University of medical sciences.

Methods: In this study, the patients referred to the pediatric dentistry department in three months were studied by a questionnaire . Filling out the questionnaire was done at the end of the day. The four options including : I am not satisfied at all, I am not satisfied, I am satisfied, I am quite satisfied were used and were rated from zero to three and then each individual total score was considered as his satisfaction. T-test, Anova, and regression correlation were used to analyse the resulting data.

Results: The most and the least satisfaction was related to the secretary department manner and providing x-ray . There was no significant relationship between parents' age, child's age, referral number, parents' education, occupation and place of residence with satisfaction. The significant relationship was only observed between child's accompany (father or mother) and satisfaction.

Conclusion: Most patients were satisfied of their child participation in the process of treatment in pediatric dentistry department, although some shortcomings were also observed in this regard which is better to reform .

Key words: satisfaction, pediatric department, dental school



Qazvin University of Medical Science School of Dentistry

A Thesis

For doctorate Degree in Dentistry

Title:

**Evaluation of patient's parents' Satisfaction of pediatric department of
Qazvin university school of dentistry**

Supervioser Professor by:

Dr Shiva razavi

Written by:

Osman Rahmani

Thesis No:477

Year:2010-2011